

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI KLINIK CHALISTA BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

KHAIRUN FADHLY POHAN

22612010033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI KLINIK CHALISTA BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memproleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Disusun Oleh:

KHAIRUN FADHLY POHAN

22612010033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI KLINIK CHALISTA BANYUASIN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

NAMA : KHAIRUN FADHLY POHAN

NIM : 22612010033

Skripsi ini telah disetujui pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 Juli 2026

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M

NUPTK. 3855762663230242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Klinik Chalista Banyuasin, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah pelanggan Klinik Chalista Banyuasin yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (*unknown population*). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Rao Purba sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung 4,075 (sig. < 0,001). Kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung 3,864 (sig. < 0,001). Hasil uji simultan memperoleh nilai F hitung 45,537 (sig. < 0,001). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,474 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi loyalitas pelanggan sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara nyata dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Klinik Chalista Banyuasin.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, klinik

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Chalista Clinic Banyuasin, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach with a causal associative research design. The research population consisted of customers of Chalista Clinic Banyuasin whose exact number was unknown (unknown population). The sample was determined using the Rao Purba formula, resulting in 100 respondents. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and documentation. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, partial testing (t-test), simultaneous testing (F-test), and the coefficient of determination. The results showed that service quality and customer satisfaction had a positive effect on customer loyalty. The partial test proved that service quality had a positive and significant effect on customer loyalty, with a t-value of 4.075 (sig. < 0.001). Customer satisfaction also had a positive and significant effect on customer loyalty, with a t-value of 3.864 (sig. < 0.001). The simultaneous test obtained an F-value of 45.537 (sig. < 0.001). The Adjusted R^2 value of 0.474 indicates that service quality and customer satisfaction explain 47.4% of customer loyalty, while the remaining 52.6% is influenced by other variables not examined in this study. Improving service quality and customer satisfaction can significantly enhance customer loyalty at Chalista Clinic Banyuasin.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty, clinic

